

## عنوان مقاله:

اولویت بندی اقدامات استراتژیک در بانک ها با رویکرد QFD-ANP در بانک پاسارگاد

## محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی مدیریت و سیستم های فازی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 23

## نویسنده:

ویدا اکبری

## خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف اولویت بندی اقدامات استراتژیک بانک پاسارگاد با رویکرد QFD-ANP است. روش تحقیق از نظر هدف کاربردی بوده و برحسب روش، از نوع توصیفی پیمایشی است که با بکارگیری ابزار پرسشنامه و روش پیمایشی، داده های مورد نظر جمع آوری شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه مدیران و معاونان شعب شهر تبریز که حدود 14 نفر، و کلیه مشتریان بانک پاسارگاد شهر تبریز در سال 1395 که حدود 24500 نفر هستند. و حجم نمونه براساس فرمول کوکران حدود 378 نفر به روش نمونه گیری دردسترس انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده ها شامل پرسشنامه های محقق ساخته می باشد که از روش روایی صوری برای تعیین روایی استفاده شد. داده ها پس از جمع آوری در نرم افزار Super Decision تجزیه و تحلیل و معیارها با تکنیک ANP اولویت بندی شدند. که به ترتیب سیستم های امنیتی نوبن اولویت اول شاخص محرمانگی اولویت دوم و خدمات مبتنی بر همراه بانک در اولویت سوم قرار گرفتند. سپس الزامات فنی با استفاده از تکنیک QFD در خانه کیفیت اولویت بندی شدند که به ترتیب استقرار کامپیوتر برای دسترسی به وضعیت حساب اولویت اول، آموزش کارمندان الویت دوم، سیستم نوبت دهی و توسعه پایانه های فرشگاهی اولویت سوم، و الزامات فنی دیگر در اولویت های بعدی قرار گرفتند.

## کلمات کلیدی:

اقدامات استراتژیک، توسعه عملکرد کیفیت QFD، فرایند تحلیل شبکه ای ANP

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/741337>

